



Kontsumoko Euskal Institutua

ALDIZKARIA kontsumoBIDE

40.zk URTARRILA-APRILA 2021

www.kontsumobide.eus



Aseguruak

Zer hartu behar
duzun kontuan

Kontsumoko elkarteak

Zein dira haien eginkizunak?

Etiketak

Nondik datoz
sagar horiek?



Dendek gehiago saltzeko
erabilitako trikimailuak

EZ HELDU AMUARI



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO





4 **Kontsumoa gaur**

8 **Artikuluak**

Aseguruak: zer hartu behar duzun kontuan

Kontsumoko elkarteak: zein dira haien eginkizunak?

Etiketak: nondik datoz sagar horiek?

13 **Gaurko gaia**

Ez heldu amuari

16 **Prestakuntza**

Online eskaintza zabala

17 **Araudia**

Aire-garraioa: gatazkak konpontzeko berritasunak

18 **Kontsultak**

19 **Infografia**

Arroparen etiketak



ISSN: 2695-6853

Lege Gordailua: LG G 53-2020

Edizioa: Kontsumobide – Kontsumoko Euskal Institutua (Vitoria-Gasteiz)

kontsumobide@kontsumobide.eus

www.kontsumobide.eus

Online eskuragai: kontsumobide.eus/aldizkaria



8

Aseguruak

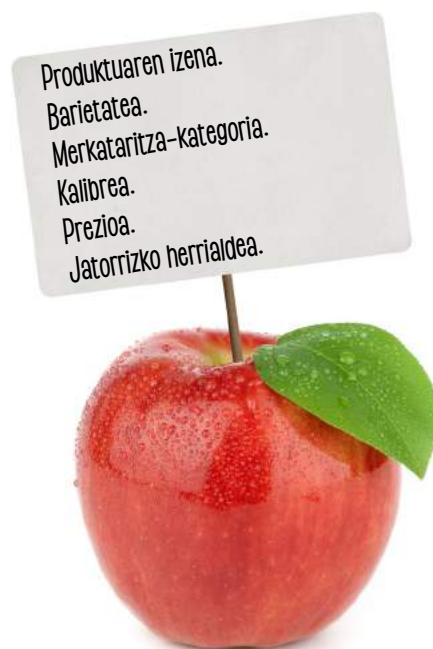
Zer hartu behar duzun kontuan



Kontsumoko elkarteak

Zein dira haien eginkizunak?

10



Etiketak

Nondik datoz sagar horiek?

12

Hipoteka-legea

2019tik aurrera sinatutako hipotekak: nork ordaintzen ditu jabetzaren erregistroa eta beste klausula batzuk?

Hipotekaren bitartez, erakundeak berme gisa jasotzen du erositako etxebizitza. 2019ko ekainaren 16an Hipoteka Legea indarrean hasi zenez geroztik, bankuek beren gain hartu behar dituzte hipoteka eratzeko gastu guztiak: gestoria, Egintza Juridiko Dokumentatuak (EJD), notariotza eta jabetzaren erregistroa. EBko Auzitegiak Espainiako legeriaren aurka emandako zenbait epairen ostean, tasazioaren kostua baino ez zaio esleitzen etxebizitza erosten duen pertsonari.

Bankak honako gastu hauek hartzen ditu bere gain:

- ▶ Gestoria
- ▶ EJD
- ▶ Notariotza
- ▶ Erregistroa



Energia-etiketa

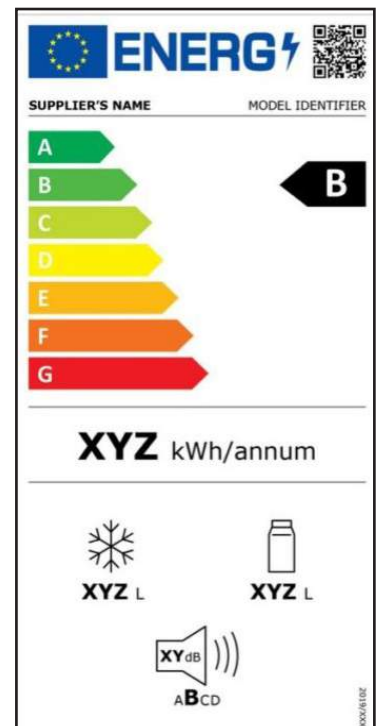
Etxetresna elektrikoek etiketa estrainatuko dute

Martxoaren 1etik aurrera, etxetresna elektrikoek energia-etiketa estreinatuko dute: Atik Gra bitarteko eskala bat izango du, A efizienteena izanik. Hortaz, A letrako eskalak kenduko dira: A+++ , A++ eta A+ , sistema errazago bat berreskuratzeko.

Aldaketa horren xedea da kontsumitzaileen eskura informazio argiagoa eta ulerterrazagoa jartzea.

Gainera, etiketak QR kode bat eramango du, produktuaren gaineko informazio gehigarria lortu ahal izateko.

Etiketa berria ontzi-garbigailu, arropa-garbigailu, hozkailu, lanpara, pantaila elektroniko (telebistak, monitoreak eta seinalizazioko pantaila digitalak barne) eta hozkailu komertzialetarako (makina automatikoak, adibidez) erabiliko da.



2020ko amaieratik, enpresa fabrikatzaileek etiketa berria eta desagertzera doana bildu behar dituzte beren produktuetan, baina nahasmendurik ez sortzeko, berria 2021eko martxotik aurrera erakutsiko da jendaurrean.

Nola desagertu Internetetik?



Izena, helbide elektronikoa, telefona... zure informazio pertsonalaren zati handi bat agerian uzten duzu webgune edo aplikazio batean erregistratzen zaren bakoitzean, edota webgune edo sare sozial batean komentarioren bat idazten duzunean. Interneten dagoen informazio pertsonal hori desagerrarazi nahi duzu? **Ezaba dadila eskatzeko** eskubidea duzu. Praktika horri **ezerezteko eskubidea** esaten zaio, eta eska dezakezu, adibidez, dagoeneko datuak beharrezkoak ez direnean bildu zirenean zeuzkaten xedeetarako, datu horiek legez kontra tratatu direnean, edo hasierako baimena kendu edo tratamenduaren aurka egin nahi duzunean.

"Ahaztua izateko eskubidearekin" lotuta dago eskubide hori. Datu pertsonalak publiko egin dituen tratamenduaren erantzuleak beste erantzule batzuei jakinarazi badizkie, datu horietarako lotura guztiak, kopiak edo erreplikak ezabatzeko esan beharko die.

Nola baliatu eskubide hori?

Jo ezazu webgunera, haren pribatutasun-politikan adierazitako helbidearen bitartez, eta adieraz iezaiezu zure datuak ezabatzeko eskaera egin nahi duzula. Eta, enpresak zure eskaerari erantzuten ez badio, aurkeztu erreklamazio bat Datuak Babesteko Espainiako Agentzian (www.aepd.es).

Interneten, kontuz ibili honako hauekin guztiekin:

- ▶ Sare sozialetan argitaratzen duzun informazio pertsonala.
- ▶ Aplikazio bat deskargatzean ematen dituzun baimenak. Ez onartu ezagutzen ez duzun ezer.
- ▶ Bilatzaileak. Zure mugimenduak erregistratzen dituzte, eta webgune eta sare sozialetako iragarkiak erakusten dizkizute, zure bilaketetan oinarrituta. Zure arrastoa gordetzen ez dutela ziurtatzen duten bilatzaileak erabil ditzakezu, DuckDuckGo adibidez.
- ▶ Mugikorrean, tabletan edo ordenagailuan integratutako kamerak. Estal itzazu, erabiltzen ez dituzunean.



Nabigatzailean, ireki leiho pribatuak. Horrela, historiala, cachea edo cookieak ez dira erregistratuta geratuko.

Nola? Sakatu menu zabalgarrian nabigatzailearen goialdean, eskuinean, eta egin klik "Leiho pribatu berria" botoian.

Online zoztekak

Online zozketa eta lehiaketak: nola detektatu iruzurrak?

Camper furgoneta bat, azken belaunaldiko smartphone bat, marka ospetsu bateko edertasun-produktuen sail bat, edo bidaia bat, gastu guztiak ordainduta. Zure datuak dagokion webgunean edo sare sozialean sartuz gero horiek guztiak lor ditzakezula esango dizute. Online zozketa eta lehiaketak oso ohiko bihurtu dira gure artean, horietan ez erortzea zaila delako benetan.

Alabaina, lehiaketa eta zozketa horien helburua zure datuak lortzea da, ondoren hirugarrenei saltzeko edo **iruzur eginez** erabiltzeko spam kanpainenetan, edota zure ordenagailuan *malware* (software gaiztoa) bat sartzeko eta zure gailuari kalte egiteko. Markek marketin- eta komunikazio-ekintza gisa aurkezten dituzte, baina gutxitan erantzuten diote asmo horri.



Sare sozial batean promozio zure ustez engainagarri bat atzematzen baduzu, salatu egin dezakezu (argitalpenak horretarako botoia izaten du normalean).



Praktika horren biktima bazara, jar ezazu salaketa bat.



Nola jakin zozketa bat legezkoa den edo ez:



Egiaztatu iturria. Sartu markaren profilean edo webgunean, zozketaren berri ematen ote duten ikusteko. Zalantzarik baduzu, kontsultatu markari zuzenean.



Erreparatu URLari. Parte hartzeko zure datuak eskatzen dizkizun unean, orri berri batera birbidaltzen zaituzte normalean. URLaren hasieran, https ageri beharko du ("S" letrak eta giltzarrapo itxiak webgune seguru batean zaudela ematen dizute aditzera).



Aztertu testuaren idazkuntza.

Ortografia-akatsak eta gramatika-hutsegiteak baditu, ez fidatu.



Egiaztatu irudiaren jatorria.

Litekeena da Internetetik atera izana, beste lehiaketa batetik kopiatuta. Erabili Googleren irudibilatzailea: <https://images.google.com>, nondik ote datorren ikusteko.



Berrikusi lege-oinarriak. Zozketa eta lehiaketa guztietan agertu behar dute. Irakur itzazu, argi ote dauden eta esandakoarekin bat ote datozen ikusteko.



Erreparatu komentarioei. Beste pertsona batzuen esperientzien berri izango duzu.

Sinadura digitala

Zer ondorio dauzka tableta batean kontratu bat sinatzeak?

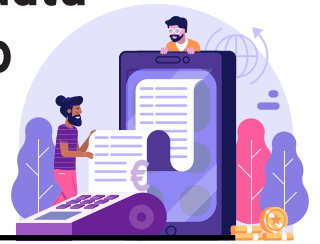
Oso ohikoa da, banku-erakundeen artean batez ere, eskuz egindako sinadurak biltzen dituzten pantaila edo tabletak erabiltzea. Horrek arrisku bat dakar berekin, sinadura itsu-itsuan ematen duzulako, oniritzia zertarako ematen ari zaren zehazki jakin gabe.

Tableta batean sinatzea eskatzen duten enpresek kontratugileari helarazi behar dizkiote, idazki edo bide elektronikoa bidez eta doan, sinadura horren egiaztatzea eta kontratuaren baldintzak. Hala egiten ez badute, **eska ezazu, zer sinatuko duzun ziurtatzeko**. Kasu batzuetan kontratugileak oharkabean sinatu du kontratua euskarri iraunkor batean jasotzeko ukoa, edota alde aurretik azaldu gabeko baldintzak onartu ditu.



Hornidurak

Titularra aldatu edo aurreko fakturak ordaindu?



Esaterako, etxebizitza baten argi-horniduraren titularrak etxebizitza saltzen badu fakturak ordaindu gabe utzita, etxebizitzaren erosleak ordaindu behar al ditu faktura horiek? Berez, ez ordaintzeagatik edo heriotzagatik egoera hori gertatzen denean, horrek **ez dio zertan kalte egin behar** etxebizitza erosi berritan fakturak bere izenean jarri nahi dituen pertsonari.

Etxebizitza erosten duenak **baloratu behar du** zer nahiago duen: fakturak ordaintzeko erabakia hartzen badu, titular-aldaketa egingo da; bestela, baja bat egingo da eta gero alta bat, dagozkion gastuekin.

Online erosketak

Zer egin produktu bat Europako beste herrialde batean erosi ondoren hondatuta iristen bazaizu?

Produktua saldu dizun enpresarekin harremanetan jarri behar duzu, eta harekin adostasun batera iritsi. Erantzunik jasotzen ez baduzu edo erantzunarekin ados ez bazaude, **Auziak Online Ebazteko Europako plataformara** jo dezakezu (Online Dispute Resolution – ODR <http://ec.europa.eu/odr>). Tresna horri esker, gatazkak online konpon ditzakezu, modu azkar, justu eta estrajudizialean, eta gainera, zure hizkuntzan.

Kontsumitzailearen Europako Zentroa izango da plataformaren harremanetarako gunea Espainian, eta ODR bidez erreklamazioak aurkezten dituztenei laguntza eta babesa ematen die.



Europako plataforma hau erabili ahalko duzu, soil-soilik:

- ▶ EBko herrialde batean, Norwegian, Islandian edo Liechtensteinen bizi bazara.
- ▶ Enpresa aurreko tokietako batean badago.
- ▶ Zure erreklamazioak online erositako produktu edo zerbitzu batekin zerikusia badu.

Aseguruak

Zer hartu behar
duzun kontuan

Zure aseguru-konpainiak galarazi dizu zure polizaren benetako estaldura ikustea. Kalte jakin batzuk estalita zenituelakoan zeunden, baina ez da horrela. Lapurtutako objektuei behar baino balio txikiagoa eman diete. Eta prima igo eta igo ari dira, urtetik urtera.

Batzuetan, kontsumitzaileak aseguru-konpainien jardunbide desegokien biktima izaten dira. Zuhurtziaz jokatu, zure aseguru-etxearen aurrean kinka larrian aurkitu beharrik ez izateko.

Aseguru bat kontratatzean, argi eduki behar duzu **zer sinatzen duzun** eta **zer eskubide daukazun**.

- ▶ Irakurri arretaz kontratuko baldintzak, eta **argitu zure zalantzak** sinatu baino lehen.
- ▶ Polizaren **kopia** bat jasotzeko eskubidea duzu, aseguraturuta zehazki zer duzun jakin dezazun.
- ▶ **Ezbehar** bat baduzu, jakinarazi gehienez 7 eguneko epean, non eta epe luzeago bat ezarri ez den.
- ▶ Adituen txostenarekin **ados ez bazaude**, beste txosten bat eska dezakezu.
- ▶ Aseguru bati **baja eman** nahi badiozu, jakinarazi idazki bidez konpainiari, polizaren epemuga baino hilabete lehenago.
- ▶ Kontratua amaitu nahi duena konpainia bada, ordea, bi hilabete lehenago ohartarazi beharko dizu. Eta epe berean jakinarazi beharko dizu kontratuko **baldintzak aldatzeko** asmoa: primaren zenbatekoa, adibidez. Kasu horretan, aurreko baldintzak mantentzea eska dezakezu, baina, konpainiak hori onartzen ez badu, ezin zaitzake kontratua luzatzera behartu, eta baja har dezakezu aurreabisu-denbora edozein izanik ere.





Kontratu-informazioa

Polizaren barruan honako hauek bildu behar dira: aseguratutako pertsonaren datu pertsonalak eta aseguru-etxearen datuak; eta aseguratutako objektu, berme eta diru-kopuruak. Primaren zenbatekoa eta aseguruaren iraupena eta muga-eguna ere adierazi behar dira.

Baldintza bereziren bat badago, arrisku jakin batzuk kanpo uztea adibidez, hori ere adierazi beharko da polizan, baita baldintza orokorrak ere. Aseguru Kontratuari buruzko Legean jasotako betekizunei lotuko zaizkie azken horiek.

Ekaitz edo uholdeen ondoriozko kalteak, eta eragin politiko edo sozialeko kalteak

Fenomeno naturalek eragindako edo eragin politiko edo sozialeko gertaeretatik eratorritako ezohiko ezbehar bat baduzu, zure aseguru-etxeari jakinarazi ez ezik, **Aseguruaren Kontentsazio Partzuergoari** ere jakinarazteko aukera baduzu. Partzuergoak bere gain hartu ahal izango ditu, arrisku motaren eta poliza pribatuan kontratatutakoaren arabera, ibilgailu eta etxebizitzetarako kalte-ordainak, betiere kaltetutako pertsona edo ondasunak aseguratuta badaude.

Partzuergoari jakinarazteko asmoa baduzu, lehenbailehen egin behar duzu 900 222 665 zenbakira deituz, edo bestela online, haren webgunearen bitartez www.conorseguros.es.

Kontratua betetzen ez badute, aldez aurretik abisatu gabe prima igotzen badizute, ezbeharra izanez gero justifikaziorik gabeko atzerapenak sortzen badira...

ERREKLAMATU



Edozein zalantza argitzeko edo kontsulta egiteko, deitu Aseguruaren eta Pentsio Funtzen Zuzendaritza Nagusiaren telefonora: 952 24 99 82 (astelehenetik ostiralera, 09:30etik 14:30era).

Kontsumoko elkarreak

Zein dira haien
eginkizunak?

Kontsumitzaileen elkarrak erakunde pribatuak dira, irabazi-asmorik gabe eratuak. EKA-ACUV, EKE-FCE eta EHKB elkarrak Euskadin dute egoitza zentrala, eta Euskal Autonomia Erkidegoan dihardute.



Euskal Kontsumitzaileen Alkartea (EKA-ACUV)

FUNTZIOAK

Prestatzea, informatzea, defendatzea eta konbentzitzea. Funtzio horiek betetzeko espezializatutako departamentuak dituzte. Prentsa, Juridikoa eta Prestakuntza.

- **Prentsa** webguneaz arduratzen da, baita sare sozialez, prentsa-oharrez eta komunikatuz ere.
- Departamendu **juridikoa**, berriz, kontsulta eta erreklamazio estrajudizialez arduratzen da, baita demanda judizialez ere. Arbitraje Sistemaren parte ere badira.
- **Prestakuntzak** lantzen eta kudeatzen ditu Elkartearen berezko gaien inguruan ikastetxeetan, hiritar-elkarrean eta unibertsitatean eman beharreko prestakuntza- eta zabalkunde-ikastaroak.



Edozein pertsonak, bazkidea izan edo ez, kontsultak egin ditzake Bilbon, Donostian eta Gasteizen dituzten bulegoetan. Erreklamazioak eta demanda judizialak aurkezteko, pertsonak bazkidea izan behar du.

Modu presentzian, telefonoz, emailaz edo webgunearen bitartez eskaintzen dute arreta.

2020an egindako kontsulta eta erreklamazio ohikoenak.

Kontsultak:

Bankuak, eta, ondoren, bidaiak eta aire-garraioa, osasun-alertaren ondoren.

Telekomunikazioen gainekoak ugariak dira oraindik ere, eta aurten Dentix enpresari lotutakoak batu zaizkio.

Erreklamazioak:

- Bankuak.
- Aire-garraioa eta bidaiak.
- Telekomunikazioak.



Euskadiko Kontsumitzaileen Elkargoa (EKE-FCE)

FUNTZIOAK

- ▶ Kontsumitzaileentzako prestakuntza eta informazioa.
- ▶ Administrazioaren eremuan zein eremu pribatuan kontsumitzaileen interesari lotutako gaiak aztertzen dituzten foroetan ordezkatzeko.
- ▶ Araudiak eta legegintzako beste alderdi batzuk egiteko proposamen eta zuzenketak egitea.
- ▶ Kontsumitzaileen interesak defendatzea, kabinete juridikoaren esku-hartzearen bitartez.



Edozein pertsonak informazioa eta orientazioa jaso dezake. Kabinete juridikoaren zerbitzuak erabili ahal izateko, beharrezkoa da pertsona bazkidea izatea.

2020an egindako erreklamazio ohikoenak

- Covid19 dela-eta:
 - Hegaldiak bertan behera uztea, bonuak trukatzeko, bidaiak konbinatuak ezeztatzea.
 - Ikuskizunak, gimnasio-matrikulak, sasoiko errentamenduak bertan behera uztea.
- Telefonia mantentzen da.



Euskal Herriko Kontsumitzaileen Batasuna (EHKB)

FUNTZIOAK

- ▶ Kontsumitzaileen eskubide indibidual eta kolektiboak defendatzea.
- ▶ Prestatzea eta informatzea.
- ▶ Autonomia-erkidegoko eta estatuko aholku-erakunde ofizialetan presentzia izan dezatela sustatzea (estatu-eremuko Federazio bat ere badute: CAUCE).
- ▶ Bazkideak ordezkatzeko arduratzea eta dagozkien ekintza judizialak betearaztea.



Edozein pertsonaren kontsulta, kexa eta erreklamazio estrajudizialei erantzuten zaie. Arreta eta defentsa juridikoa jasotzeko, beharrezkoa da bazkidea izatea.

2020an egindako erreklamazio ohikoenak

- Airelineak, bidaiak-agentziak, prestakuntza-ikastaroak.
- Hartzekodunen konkurtsoan sartu diren enpresak: Dentix, Erandio bidaiak.
- Telefonia, aseguruak, banka edo online erosketak mantentzen dira.



Euskadin **badira kontsumo-erakunde batzuk** kontsumitzaileen eskubide eta interesak defendatu eta babesteko helburua dutenak:

- ▶ **Kontsumobide – Kontsumoko Euskal Institutua.**
- ▶ **KIUB.** Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoak.
- ▶ **Beste kontsumitzaile-elkarte batzuk,** goian aipatutakoez gainera.

Nondik datoz sagar horiek?



Salgai jarritako elikagaiak eta jatetxe, ospitale, jangela eta antzeko zentroetara eramaten direnek etiketa eraman beharko dute, nahitaez.

Frutak eta barazkiak funtsezkoak dira gure eguneroko elikaduran. Dieta osasungarri bat edukitzeko eta gaixotasun kronikoak prebenitzeko (kardiopatiak, minbizia, diabetesa edo obesitatea, adibidez), egunean 400 g fruta eta barazki jan behar dira gutxienez (5 pieza, gutxi gorabehera), OMEk dioenez. Fruta eta barazki freskoak, nagusiki, denda tradizional, fruta-denda edo supermerkatuen barruko fruta sailen bitartez merkaturatzen dira. Hainbat herritan antolatzen diren aire zabaleko azoketan ere aurki ditzakegu.

Fruta eta barazkiak, arropak, etxetresna elektrikoak eta beste hainbat produktuk bezalaxe, **etiketa eraman behar** dute nahitaez.

Ontziratutako produktuak

Ontziratutako gabeko eta salgai jarritako fruta eta barazki freskoetarako, honako hauek adierazi beharko dira, ongi ikusteko moduko kartel batean:

- ▶ Produktuaren izena.
- ▶ Barietatea.
- ▶ Merkataritza-kategoria. Arauetan ezarrita ez dauden adjektibo kalifikatzaileak erabiltzea debekatuta dago, espresuki.
- ▶ Kalibrea.
- ▶ Neurketa-unitate bakoitzeko prezioa: euro/kg edo euro/pieza.
- ▶ Jatorrizko herrialdea.

Ontziratutako produktuak

Barruan fruta, barazki, tuberkulo eta fruitu lehorrak izanik, lehen begiratuan produktua identifikatzeko aukera ematen duten poltsen eta bestelako ontzien etiketan, gutxienez, honako hauek adieraziko dira:

- ▶ Elikagaiaren izena, eta, izenaren ondoan, kategoria eta barietatea edo merkataritza mota, eta jatorrizko herrialdea (hori guztia, araudi espezifikokoaren betekizunetan oinarrituta).
- ▶ Kantitate garbia.
- ▶ Elikadura-enpresaren operadorearen identifikazioa (izena eta helbidea).

Elikadura jasangarria

Ez erosi bilgarri gehiegi daramatzaten elikagaiak. Gogoan izan: platano batek badu bere azal babesgarria. Hortaz, zergatik erosi bilgarri baten barruan?



Erosi solteko produktuak.

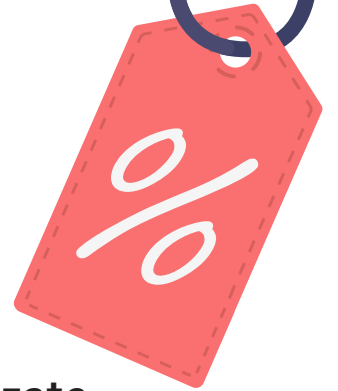
Kasu askotan merkeagoa da. Eta, horrez gain, fruta eta barazkiak erostera zoazenean zure ontzia edo oihalezko poltsa eramaten baduzu, plastiko gehiegi kontsumitzea saihestuko duzu.



Erosi tokiko eta sasoiko produktuak

Dendek gehiago saltzeko darabiltzaten trikimailuak

Ez heldu amuari



Establezimenduek zenbait estrategia darabiltzate kontsumitzaileari amua irentsiarazteko eta behar baino gehiago eros dezala lortzeko. Esaterako, eskaintza deigarriak egiten dituzte, ondo aztertuz gero horrenbestearaino ere ez direnak, edota produktuak, establezimendu barruan, modu jakin batean kokatzen dituzte.

Erakusleihoa, lokalaren musika, estetika edo aromak ere erabiltzen dituzte, kafearen edo ogi egin berriaren usaina, adibidez. Establezimenduek mota guztietako estrategiak erabiltzen dituzte pertsonak limurtzeko eta haiengan sentsazioak eta emozioak sortzeko, salmentak igotzeko helburuarekin. Estrategia horiekin lortzen dute zure etxera, toki atsegin batera eramatea, edo iraganeko bizipenak dakarzkizute gogora. Komunikazio emozional bat egiten ahalegintzen dira: bihotzera iritsi, seduzitu eta erosteko premiak sortu, hori guztia zu konturatzeko aukera ere eman gabe. Eta azkenean, kasu askotan, establezimenduak nahi duena erosten duzu, zuk erosi nahi zenuena erosi beharrean.





Usaimena zentzumen oroitarazleenetako bat da, eta horregatik, aromek joko asko ematen dute dendetan. Esaterako, kafe egin berriaren usaina oso ohikoa izaten da supermerkatuko pasilloetan. Teknikoki horrelakorik izatea ezinezkoa bada ere (pasilloan barrena zabiltzala, kafea salgai egon badagoen arren, kafetera baten edo kafea zerbitzatzen duen inoren arrastorik ez dagoelako, inondik inora), arretaz begiratzen baduzu, agian usain-ateragailu bat ikusiko duzu, toki estrategikoren batean kokatua.

Elikagaiak supermerkatuetan banatzeko modua ere ez da nolana hikoia. Premia

bereziko produktuak, esnea edo arrautzak adibidez, irteeratik urrun daude. Gutziak, ordea, eskurago aurkituko dituzu beti.

Eta fruta eta barazkiak, zergatik egon ohi dira sarreraren ondoan? Produktu osasungarriak hasieran erosiz gero, ez zarelako hain errudun sentituko azkenean nahi zenukeena baino gauza gehiago hartzen badituzu produktu prozesatuen eta opil industrialen ataletik.

Txokolatinak etxeko txikienen maila berean kokatzea ere beste teknika bat da merkataritza-marketingaren alorrean. Eta ez du inoiz huts egiten! Eta produktu merkeenak apal baxuenetan jartzea ere bai. Izan ere, begien altueran dagoena erosteko joera dugu eta, horregatik, bertan produkturik garestienak aurkituko dituzu, edo establezimenduak saldu nahi dituenak. Produktu garesti bat sustatu nahi badute, berriz, garestiagoa den beste baten ondoan jartzen dute normalean, lehena hain garestia ez delako itxura emateko.

Pasillo estuak, musika, tenperatura, prezioak, edo mota guztietako tentazioak dituen kutxa...
Dena planifikatuta dago.



Amua ez irensteko, garrantzitsua da establezimenduen estrategia batzuk ezagutzea. Hona hemen horietako batzuk:

Musika. Ozena eta mugitua bada, azkarrago eta modu inpulsiboan erostera bultzatuko zaitu. Lasaia eta atsegina bada, aldiz, erosteko denbora hartuko duzu, eta luzarago egongo zara dendaren barruan.

Argiztapena. Ia beti artifiziala da, leihorik gabe edo oso leiho gutxirekin. Denboraren nozioa galtzen da horrela.

Aroma. Usainek giro atseginetan murgilarazten zaituzte, erosteko kitzikagarri.

Temperatura. Freskoa izango da, baldin eta azkar, pentsatu eta entretenitu gabe eros dezazula lortu nahi badute. Temperatura atsegina bada, berriz, erosketak lasaiago egingo dituzu.

Kokapena. Dendak daukan asmoaren arabera kokatzen dira artikuluak. Kutxa, adibidez, toki estrategikoa izango da, erostera bazoaz hortik igaro beharko duzulako nahitaez. Mota guztietako tentazioak izango dituzu, baina gogoratu, ez dira beharrezkoak.

Kartelak. "Sekulako eskaintza!", "Deskontu itzela", 2x1 produktuak. Letra handiko mezu koloretsu horiek presioa eragiten dute. Erosketak egitean, jokatu buru hotzarekin. Hartu zerrendan idatzi duzuna, besterik ez.

Prezioa. Hamartarrak txikiago idatzi ohi dituzte, nabarmen ez daitezen. 39,95 euro balio duen produktua errazago erosiko duzu, 40 euro balio duena baino.

Salmenta-estrategiak, online ere bai

Online merkataritzan, salmenta-teknikak berdintsuak dira establezimendu fisikoetan erabiltzen direnen aldean, baina ez guztiz berdinak. Interneten denda asko daude, eta **errazena galtzea** da, eskaintzen dituzten askotariko produktuen eta eskaintza eta deskontuak aineratzeko darabiltzaten mezu ugarien artean. Tableta baten bila hasten zara aurrekontua eta ezaugarri zehatzak argi daukazula, baina uste baino gehiago gastatzen duzu azkenean. Izan ere, nola esan ezetz hainbeste merkatutako tableta hori erosteari? Eta bi ale baino ez dira geratzen gainera!



Neuromarketinean **gehien erabilitako tekniketako birekin** konbentzitu zaituzte azkenean: lehenik, **deskontu handiak sustatuz**, zentimo gutxi batzuk baino jaitsi ez dituzten arren, edo "lehenengo" prezioa hanpatuz, "oraingo" prezioa ikustean egundoko pagotxa baten aurrean zaudela pentsa dezazun; bigarren, **ale gutxi baino ez daudela azpimarratuz**, produktua agortzeko zorian egonik, agian ona delako izango dela pentsa dezazun, eta, une horretan bertan erosten ez baduzu, zure azken aukera gal dezakezula.



Deskontu-kodeak

Ohikoa da dendek emailak bidaltzea, ordu gutxi batzuetan iraugiko diren promozio eta deskontuak aurkezteko. Ez erori eskaintzen tentazioan: **pentsatu produktua benetan behar ote duzun**, eta zertarako erabiliko duzun.



Bezeroen balorazioa

Iritzi asko dituzten eta **ondo baloratuta** dauden produktuak erosteko joera dugu normalean. Kritika negatiboren bat ere izaten da tartean, bestela mesfidantza sortzen delako.



Bidalketak doan

Urtean kuota bat ordaintzen baduzu, ez zaitzatela nahastu, bidalketa doakoa dela esanez. Kuotarekin ordaintzen duzulako.

Begiratu, halaber, **gutxieneko gastu** bat egin behar ote duzun, bidalketa doan atera dadin.

Erosteke erabakien % 85 edo % 90 azkarrak eta inkontzienteak dira.

Establezimenduek gehiago erosi dezazula darabiltzaten salmenta-estrategiek eragin handia dute beraz, baina zure egoera emozionalak ere bai. Horregatik, triste edo goseak zaudenean, hobe duzu erostera ez joatea, azkenean behar ez duzuna erosteko duzulako, itxurazko eskaintzetan benetan aurrezten duzuna baino gehiago gastatuz.

Aztertu zure burua, nola sentitzen zaren ikusteko, eta erosi buru hotzarekin. Erosi soilik zerrendan idatzi duzuna, argi edukiz establezimenduan hamaika tentaziori iskin egin beharko diezula.

**Erosi gutxiago...
...aurreztu gehiago.**

- › **Behar duzunean bakarrik erosi.**
- › **Egin zerrenda bat behar duzun guztiarekin.**
- › **Egokitu zure aurrekontua.**
- › **Ez erosi presaka, ezta gosetuta ere..**
- › **Identifikatu eragiten dizun emozioa.**

Online eskaintza zabala

Sartu al zara Kontsumobideren webguneko "Jolastu eta ikasi" atalean? Zenbait jolas bildu dira bertan, kontsumo arduratsua modu entretenigarrian ikasteko aukera izan dezazun, ikasgelatik, etxetik edo nahi duzun tokitik.



KONTSUMO-ERRONKAK (KE).

Dokumentu interaktibo bat da, teoria eta hainbat kontsumo-gai lantzeko jarduerak uztartzen dituena. Erronka-kontsumoetako asko prestakuntza-zentroetan eskainitako tailerretan oinarritzen dira, baina gai jakin batzuk aurkitzeko aukera ere izango duzu.

Zenbat KE daude?

- ▶ 26 kontsumoko gai ezberdinetakoak.
- ▶ 5 hezkuntza-premia berezietara egokitutakoak.
- ▶ 3 ingelesez..

IHES-GELA.

Espioi-abentura bat, non enigma eta buru-hausgarrien soluzioak aurkitu beharko dituzun misio bat egiteko. Kontsumitzaile gisa zer eskubide daukazun eta pandemia-garai honetan nola jokatu ere ikasiko duzu bertan.



ONLINE JOKOAK.

- ▶ **Boom.** Ba al dakizu zer kable ebaki behar duzun bonba ez lehertzeko? Erantzun kontsumo arduratsuari buruzko galderei.
- ▶ **Tribial.** Erantzun kontsumo-gai batzuei buruzko galderei, gazta atalak lortzeko.
- ▶ **Makinan harrapatuta.** Bideojokoetan harrapatuta zaude, nola irten ez dakizula? Aurkitu kontrola ez galtzeko gakoak.
- ▶ **Orain jabetu naiz.** Ba al dakizu webgune eta sare sozialetan barrena nabigatzen, arriskurik gabe? Frogatu, eta horrela ez zara tranpazuloan behera eroriko.
- ▶ **Eskaintzen ehiza.** Sartu eskaintzak zure orgatxoan, eta erantzun galderei.



Izena eman!

VITORIA-GASTEIZ

Adriano VI 20-1.

945016600

formacion-araba@kontsumobide.eus

BILBAO

Nicolas Alkorta 2-1.

944032220

formacion-bizkaia@kontsumobide.eus

DONOSTIA

Zarategi pas. 82-84 bis

943022590

formacion-gipuzkoa@kontsumobide.eus

ONLINE TAILERRAK ZUZENEAN.



Zuzeneko 15 online tailer dauzkagu erabilgarri, Kontsumobideren prestakuntza-zentroetara prestakuntza presentziala egitera joaterik ez duten taldeentzat. Parte hartu baino lehen izena eman behar da, data eta ordua adierazita.

Gaiak askotarikoak dira, kontsultatu kontsumobide.eus webgunean aurkituko duzun prestakuntza-liburuxkan. @ ikurra daramate.

Aire-garraioa: gatazkak konpontzeko berritasunak

Kontsumo-alarreko auziak modu alternatiboan ebazteko prozedurak hobetu dira, hegazkin-bidaiei dagokienez.

Pertsona batek airelinea batekin arazo bat eduki ondoren harekin adostasun batera iristen ez bada, erreklamazio bat aurkez dezake AESA Aire Segurtasuneko Espainiako Agentzian. Gaur egun, organo horrek kudeatzen du gatazkak konpontzeko prozedura aire-garraioaren eremuan.

Aire-konpainiek hainbat erreklamazio jaso dituzte, osasun-krisia hasi zenez geroztik. Bertan behera utzitako hegaldiak, data-aldaketak, edo kontratua ez betetzea dira, besteak beste, erreklamazio bat aurkeztean kontsumitzaileek aipatu dituzten arrazoiak.

Estatuko Gobernuak prozesu- eta antolamenduneurrien arbitraje-sistema bat bultzatu du, Justizia Administrazioaren eremuan COVID-19ari aurre egiteko. Irailaren 18ko 3/2020 Legeak, aire-konpainiekiko auziak modu alternatiboan ebazteko prozedurak hobetzen ditu:



- › AESAren kudeaketa nahitaezkoa da, eta haren ebazpena **loteslea** da aire-konpainientzat. Bidaiariak, ordea, prozeduratik edozein unetan erretiratzeko aukera izango dute haren funtzionamendu edo tramitazioarekin gustura ez badaude, eta auzibidera jotzeko aukera ere izango dute.
- › AESAk hartutako erabakia **aurkaratu** ahalko du airelineak eskumeneko merkataritza-arloko epaitegian, **bi hilabeteko** epean jakinarazpenaz geroztik; argibide edo zuzenketa bat eskatu bada, berriz, erantzuna jakinarazten denez geroztik zenbatuko da epea.
- › Airelineak erabakitzen badu AESAren ebazpena errekurritzea, bidaiaria **ez da prozedura judizialera bertaratzeko behartuta egongo**. Gainera, prozedura horren kostuak ez zaizkio inoiz bidaiariari egotziko.
- › Aire-konpainiak AESAren erabakia betetzen ez badu **hilabeteko epean** komunikatzen zaionez geroztik, bidaiariak erabakia betearaztea eskatzeko aukera izango du, eskumenekoa den merkataritza-arloko epaitegian.
- › Nolanahi ere, airelineak, ebazpena bete eta berehala, bete izanaren **egiaztagiria** bidaliko dio AESAri, eskumeneko epaitegiaren aurrean aurkaratu duen edo ez adierazita.

Kontsultak

EROSKETAK - Ibilgailu baten salerosketa partikularren artean

Nire autoa beste pertsona bati saldu diot, IAT eginda eta egoera ezin hobean. Bi hilabete igaro dira, eta erosleak 500 euro erreklamatzeko dizkit orain enbrageak akats bat duelako, autoa saldu nionean ez zeukana. Nik ordaindu behar al dut?



Partikularren artean salerosketa bat egiten denean, lege- edo merkataritza-bermearen babesik ez dago. Kasu horietan ez da kontsumo-araudia aplikatzen, **Kode Zibila** baizik.

Legeak saltzaileari agintzen dio ibilgailuko ezkutuko akatsez arduratzeko betebeharra, hau

da, lehen begiratu batean eroslearentzat hautemangaitzak diren akatsen gaineko ardura. Akatsak begi-bistakoak badira, aldiz, ez duzu inolako betebeharririk.

Horrelako arazoak saihesteko onena duzu, salmentaren aurretik, tailer batera jotzea, autoari

azterketa oso bat egin diezaioten, eta, tailerraren eskutik, autoaren kondizioak ziurtatzen dituen dokumentu bat jasotzea.

Zure kasuan, ahalegindu **adiskidetasunezko akordio** batera iristen, eta, lortzen ez baduzu, auzibidera jo beharko duzue, ezinbestean.

ETXEBIZITZA-ALOKAIRUA - Alokairu-kontratu baten iraupen laburra

Nire egungo etxebizitzan obra batzuk egin behar ditut, eta beste bat alokairuan hartu behar dut hiru hilabete bizitzeko, obrek irauteen duten bitartean. Legezkoa al da etxebizitza bat hilabete batzuetarako soilik alokatzea?



Errentamenduaren iraupena askatasunez **adosten** da bi alderdien artean, hau da, jabearen eta maizterraren artean, baina nabarmentzekoa da denbora kontratuan argi eta garbi adierazi behar dela, Hiri Errentamenduen Legeak aipatzen duenez. Klausula horretan azaldu behar da denbora horren arrazoia.

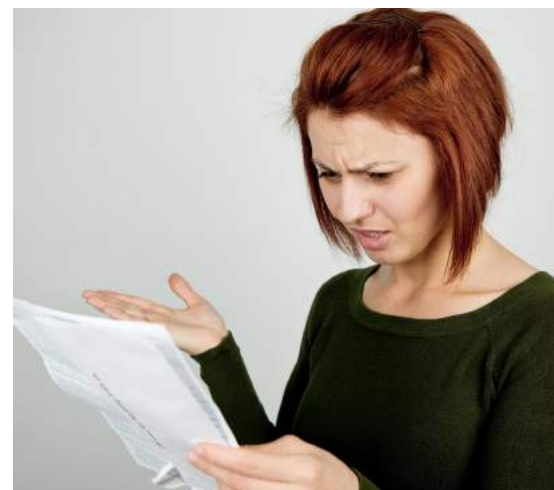
BERANKORTASUN-ERREGISTROA - Nola irten zorrik ez dagoenean

Telefonia-konpainia batean alta ematea ukatu didate, nire datuak berankortasun-erregistro batean jasota daudelako. Alabaina, nire bankuari kontsulta egin diot, eta ez daukat inolako zorrik. Nola irten naiteke erregistrotik?

Zorrik ez baduzu eta beraz fitxategian oker baten ondorioz bazaude, **ezeretzeko eskubidea** balia dezakezu, fitxategiaren ardura duen erakundeari idazki bat bidaliz. Hamar egun balioduneko epean erantzunik jasotzen ez baduzu edo erantzunarekin ados ez bazaude,

Datuak Babesteko Espainiako Agentziara jo dezakezu erreklamazioa jartzera, datuak ezeztatze eskaera egin duzula ziurtatzen duten dokumentuak erantsiz.

Gainera, auzibidera jo dezakezu, kalte-ordain bat erreklamatzera.



Kontsulta iezaguzu

Kontsumobideko Lurralde Zerbitzuan edo gure webgunean www.kontsumobide.eus

Arroparen ETIKETAK

Ehungintzako produktu guztiek etiketa bat eraman behar dute, enpresa ekoizleari, osaerari eta zainketei buruzko informazio praktikoa ematen duena.

Nahitaezkoa

Enpresa ekoizlearen datuak

Izena eta helbidea, industria-erregistroko zenbakia (Espainian fabrikatutako produktuarentako), enpresa inportatzailearen identifikazio fiskaleko zenbakia (EEEtik kanpoko herrialdeetatik inportatutako jantziarentako).

Produktuaren osaera.

% 65 poliesterra, % 18 akrilikoa, % 17 artilea.

Ez da nahitaezkoa

Baina informazio baliagarria ematen du jantziaren eta jantzia zaintzeko moduren inguruan.



Garbitu eskuz edo makinaz. Zifrak garbitzeko gehieneko temperatura adierazten du.



Jantziari ez zaio asko eragin behar.



Garbitu eskuz eta gehienez 40º-an.



Ez garbitu.



Lixiba erabil daiteke.



Ezin daiteke lixiba erabili.



Lisa daiteke. Puntuak lisatzeko gehieneko temperatura adierazten dute.

- 110º gehienez
- 150º gehienez
- 200º gehienez



Ez lisatu.



Garbitu lehorrean.



Ez garbitu lehorrean.



Lehorgailuan lehor daiteke. Puntuak lehorgailuan lehor daiteke. Puntuak temperatura adierazten dute.

- Edozeinetan.
- Neurritzkoa.



Ez lehortu lehorgailuan.



Europako etiketa ekologikoa

Zuntzen hazkuntzak eta elaborazioak irizpide ekologikoak betetzen dituztela **bermatzen** du.



Irakurri beti etiketa, erosten dituzun jantziak hobeto hautatzen lagunduko dizu.

*zuregandik gertu
cerca de ti*

BILBAO

Recalde Zumarkalea 39 A

Tel. 94 403 24 36

kb-bizkaia@kontsumobide.eus

DONOSTIA / SAN SEBASTIÁN

Easo 10

Tel. 943 02 25 47

kb-gipuzkoa@kontsumobide.eus

VITORIA-GASTEIZ

Santiago 11

Tel. 945 06 21 61

kb-araba@kontsumobide.eus

www.kontsumobide.eus



Euskadi, auzolana

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO